

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi PT RPP

#### V.1 Kesimpulan

Berikut merupakan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan :

1. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang telah dilakukan maka didapatkan indeks kepuasan pelanggan terhadap seluruh layanan distribusi yang telah diberikan oleh PT RPP adalah sebesar 79%, dimana angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kriteria puas. Tetapi meskipun demikian banyaknya jumlah pelanggan yang mengeluh pada PT RPP mengalami peningkatan selama 3 tahun terakhir dan munculnya usaha-usaha yang sejenis, maka perlu dilakukan strategi dalam meraih pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan pada taraf yang mendekati 100%, dimana pelanggan benar-benar merasakan kinerja yang diberikan oleh PT RPP dengan tingkat harapan yang pelanggan inginkan. Dalam mencapai hal tersebut diperlukan peningkatan dari beberapa atribut layanan yang masih memiliki nilai kinerja yang rendah yang akan dijadikan prioritas utama dalam peningkatan kualitas layanan distribusi pada PT RPP.
2. Berdasarkan analisis kuadran pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap atribut layanan *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ). Terdapat beberapa atribut layanan yang belum memenuhi harapan pelanggan atau masih membutuhkan untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Dengan melihat hasil kuadran 1 pada metode IPA, maka didapatkan atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, yaitu keterlambatan

waktu dalam pengiriman barang, respon terhadap sebuah komplain yang lambat, tidak adanya fasilitas pelacakan pengiriman barang, dan terdapat kerusakan pada barang yang dikirimkan.

3. Berdasarkan metode *House of Risk* fase 1, penyebab masalah yang paling berdampak terhadap rendahnya kualitas layanan distribusi dengan nilai kontribusi sebesar 80% berjumlah 11 (sebelas) penyebab masalah, yaitu fasilitas yang kurang memadai, *overlapping* pekerjaan, pengawasan yang minim saat proses bongkar muat barang, kemampuan SDM yang terbatas, pemanfaatan teknologi informasi yang minim, armada pengiriman barang yang kurang memadai, SOP dan *Business Flow* yang belum sempurna, proses muat barang menghabiskan waktu yang lama, kondisi armada pengiriman barang mengalami kerusakan, perubahan rute pengiriman tanpa konfirmasi, dan pencetakan surat *Delivery Order* dan surat jalan yang terlambat.
4. Berdasarkan metode *House of Risk* fase 2, didapatkan 9 usulan perbaikan. Usulan perbaikan yang mempunyai nilai total efektivitas tertinggi adalah menyempurnakan standar operasional perusahaan (SOP) dan *business flow* agar terstandarisasi dan dibakukan untuk mengurangi *overlapping* dan beban kerja yang berlebih pada PT RPP.

## V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran bagi perusahaan antara lain :

1. Perusahaan dapat melakukan pengukuran kinerja perusahaannya secara berkala untuk mengetahui apa saja kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan, serta atribut apa saja yang masih perlu untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya agar koordinasi dengan pelanggan dapat lebih efektif sehingga perusahaan dapat bersaing dengan kompetitor.

2. Strategi atau usulan perbaikan yang telah didapatkan berdasarkan analisis diharapkan dapat menjadi masukan atau pertimbangan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Dalam mengimplementasikan suatu usulan perbaikan dari peningkatan kualitas perlu adanya pertimbangan efektivitas dan penyesuaian sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.